



DELIBERAZIONE
n. 75 del 14 dicembre 2018

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx /Wind Tre xxx**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom incaricato della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome*", sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA l'istanza GU14 n. 59 del giorno 8 febbraio 2016 con cui il xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre xxx (già Wind Telecomunicazioni xxx (di seguito, per brevità, Wind) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 3208154xxx e di tutte quelle associate al contratto di cui al codice cliente n. 413358874 con la società Wind lamenta, da parte dell'operatore, la disattivazione delle utenze mobili senza alcun preavviso e il mancato rimborso per le penali pagate al tempo della disattivazione delle linee fisse.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere una Onlus e di avere attivato da *“più o meno tre anni”* un contratto per le utenze fisse e per n. 155 Sim con l'operatore Wind;
- di aver pagato in ritardo *“un paio di fatture (per un importo di circa € 150,00)”*;
- che l'operatore *“ha disattivato le (...) utenze, senza nessun preavviso, ed ha emesso una fattura per “penali per risoluzione contrattuale” di ben €15.302,00”*;
- *“che WIND ha applicato per mesi Tasse di Concessione Governativa sulle (...) Sim e solo dopo numerosi solleciti”* ne ha ottenuto *“la cancellazione e il parziale rimborso”*;

In data 9 novembre 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Wind tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso..

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) lo storno della posizione debitoria;*
- ii) l'indennizzo di “ € 2000,00 per la disattivazione senza preavviso di tutte le sim del contratto”;*
- iii) l'indennizzo di “€ 300,00 per mancata risposta ai reclami”;*
- iv) la somma di “€ 500,00 a titolo di rimborso per le penali pagate al tempo della disattivazione delle linee fisse”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Wind, in data 11 marzo 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha contestato le richieste dell'istante e nel merito:

- con riferimento alle utenze fisse nn. 05049xxx e 0505202xxx ha dedotto che *“essendo avvenuta la cessazione con rientro in Telecom Italia, avrebbe dovuto pagare € 13 per numerazione; avendo invece pagato €47,09 per numerazione, ha diritto al rimborso della differenza”* e pertanto *“si dichiara già*

disponibile a rimborsare la somma di € 34,09 per la linea 05049xxx e di € 34,09 per la linea 0505202xxx, per un totale di €68,18”;

- con riferimento alle utenze mobili oggetto del presente procedimento ha precisato che “risulta addebitato il contributo per recesso anticipato solo per la sim 3928614xxx” il cui piano tariffario “è stato attivato il 10/07/2012 ed è stato cessato il 23/05/2014 per passaggio ad altro operatore. L'Allegato Proposta tecnico economica - One Company, delle condizioni generali di contratto, prevede: “I piani tariffari mobili One Company prevedono un contributo di attivazione pari a 80 € per ogni sim; tale contributo è scontato del 100% per i clienti che non recedono prima di 24 mesi dall'attivazione.”. Il costo di € 80 addebitato nella fattura 2014T000667068 (0110512014 - 3010612014) per la sim 3928614xxx è pertanto corretto”.

- quanto alle altre utenze mobili ha evidenziato che “sono state sospese, a causa del mancato pagamento delle fatture, in seguito al regolare preavviso effettuato. Infatti le sim sono state sospese il 29/10/2014 e il preavviso è avvenuto entro i termini previsti (48 ore) tramite lettera In data 01/07/2014 e 02/09/2014 e in data 29/10/14 con un sms inviato al cliente, direttamente sulla sim 3493162xxx, comunicando che, in caso di mancato pagamento, dal 29/10/2014 si sarebbe provveduto alla sospensione del servizio. (allegato 161). Le sim sono state successivamente cessate per morosità in data 22/12/2014 a seguito di regolare preavviso (entro 15 giorni) tramite lettera” conformemente alle proprie condizioni contrattuali, ed in particolare “essendo la risoluzione contrattuale avvenuta per inadempimento, il cliente è tenuto al pagamento di € 100/sim, come previsto dall'Art. 6.2 Risoluzione del Contratto, delle condizioni contrattuali”;

- con riferimento alle tasse di concessione governativa ha dedotto che “il cliente ha già ottenuto il rimborso degli importi della TCG erroneamente addebitati nelle suddette fatture, dal 01/06/2012 al 31/03/2014, per un Totale di € 568,04”;

Infine l'operatore ha precisato che “l'unico reclamo è pervenuto a marzo 2014 (...) a cui è stato dato riscontro tramite e-mail (allegato 152)”.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *sub i)* di storno della posizione debitoria occorre precisare che l'istante ha subito una risoluzione del contratto per inadempimento con addebito dei relativi costi pari a euro 100,00 per ogni SIM. Dalla memoria prodotta da WIND non vi è alcuna prova certa circa l'invio del preavviso di sospensione, nonchè della lettera di risoluzione del contratto, né d'altra parte vi è alcuna prova dello stato di morosità in cui versava l'istante, ne consegue che la richiesta di cui al punto *sub i)* deve essere accolta.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *sub ii)* volta alla liquidazione dell'indennizzo per la cessazione delle utenze senza preavviso, la stessa non può trovare accoglimento per i motivi che seguono.

Sebbene agli atti manchi la prova dell'invio del preavviso di sospensione e della lettera di risoluzione del contratto, in quanto la società WIND Tre si è limitata a dichiarare nella propria memoria di aver sospeso le SIM in data 29/10/2014 e aver cessato il contratto in data 22/12/2014, allo stesso tempo, però, deve essere considerato il concorso colposo dell'istante che, pur avendo subito la chiusura del

DELIBERAZIONE
n. 75 del 14 dicembre 2018

contratto nel dicembre 2014, non ha mai reclamato, nè richiesto la riattivazione delle utenze, provvedendo a depositare il formulario UG soltanto nel mese di luglio 2015 dimostrando in tal modo la carenza di interesse alla riattivazione delle stesse.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *sub iii)* volta alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa non può trovare accoglimento in quanto l'unico reclamo allegato all'istanza risulta essere quello del marzo 2014 relativo alle Tasse di concessione governativa, riscontrato da WIND Tre mediante il rimborso degli importi contestati.

Infine, con riferimento alla richiesta *sub iv)* volta al rimborso delle penali corrisposte in seguito alla migrazione delle linee fisse, alla luce di quanto dichiarato da WIND Tre nella propria memoria, la stessa deve essere accolta limitatamente all'importo pari a complessivi euro 68,18 per le due numerazioni nn. 05049xxx e 0505202xxx.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti svolta su proposta del Presidente nella seduta del 14 dicembre 2018;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 8 febbraio 2016 dal xxx nei confronti dell'operatore Wind Tre xxx, che detto operatore provveda a:

- 1) stornare la fattura n. 2015T000047254 del 20 gennaio 20105 dell'importo di euro 15.302,00;
- 2) corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario:
 - a) l'importo complessivo di euro 68,18 per le due numerazioni nn. 05049xxx e 0505202xxx;
 - b) la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

La somma così determinata a titolo di rimborso di cui al precedente punto 2, lettera a) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.



DELIBERAZIONE
n. 75 del 14 dicembre 2018

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi